

# 2020

---

## CSR-rapport

Redegørelse for samfundsansvar

# Indhold

1. Indledning og overordnet blik på 2020 .....	3
2. Bankens forretningsmodel .....	5
3. Forretning .....	8
4. Medarbejdere .....	10
5. Kunder .....	13
6. Lokalsamfundet .....	15
7. Klima og miljø .....	18
8. Respekt for menneskerettigheder .....	22
9. Antikorruption og bestikkelse .....	22
10. Samfundsansvar i 2021 .....	23

# 1. Indledning og overordnet blik på 2020

Danske Andelskassers Bank offentliggør hvert år en "Redegørelse for samfundsansvar (CSR-rapport)" som en del af ledelsesberetningen i bankens årsrapport.

Redegørelsen offentliggøres sammen med Danske Andelskassers Banks "Politik for samfundsansvar" på bankens hjemmeside samtidig med offentliggørelsen af årsrapporten for 2020:

<http://investor.andelskassen.dk/samfundsansvar>

- Banken skal grundlæggende sikre en stabil og fornuftig økonomisk udvikling til gavn for medarbejdere, aktionærer, lokalsamfund, kunder og banken.
- Banken skal bidrage til vækst, udvikling og værdiskabelse i lokalsamfundene ved at indgå som en aktiv sparringspartner.
- Banken skal sikre, at lovgivning, konventioner og menneskerettigheder overholdes i hele forsyningskæden samt bidrage til bæredygtighed i hele forsyningskæden. Banken skal endvidere sikre demokratisk kultur og demokratiske værdier.
- Banken skal være en stærk samarbejdspartner, så kunderne kan udnytte deres muligheder og drømme samt er i stand til at håndtere udfordringer.

## Overordnet blik på 2020

Den første andelskasse blev stiftet i 1915, hvor grundstenen for Danske Andelskassers Bank blev lagt. Danske Andelskassers Bank blev børsnoteret i 2011 og går i daglig tale under navnet Andelskassen. I slutningen af 2020 beskæftigede banken 296 medarbejdere omregnet til fuldtid, og banken havde 18 filialer og rådgivningscentre samt et landbrugscenter.

Banken har rødder i de mindre lokalsamfund, hvor fællesskab og sammenhold havde stor betydning. Det sociale ansvar spillede en væsentlig rolle dengang, og det gør det stadig for banken. De fleste af bankens filialer, landbrugscentret og hovedkontoret er placeret uden for de større byer, men banken har også vundet fodfæste i Aarhus, Odense og København, hvor der i stigende grad efterspørges de værdier, som Danske Andelskassers Bank fortsat står for.

I Danske Andelskassers Bank er der fokus på at være til stede i de byer og samfund, som er bankens markedsområder. Ved at være tæt på kunderne kan vi give dem en 5-stjernet kundeoplevelse, hvilket skaber en positiv udvikling for lokalsamfundene og kunderne. For når kunderne bliver ambassadører for deres bank, skaber det også en positiv udvikling for banken og dermed også aktionærerne. I banken glemmer vi aldrig hvilken muld, der har formet banken, og selvom en pandemi som

COVID-19 har udfordret det fysiske engagement i markedsområderne i 2020, har banken fortsat været dybt involveret. Engagementet har udfoldet sig på nye kreative og digitale måder, men stemmer stadig overens med bankens ambitioner for arbejdet med samfundsansvar i 2020, som er beskrevet i CSR-rapporten for 2019 og i bankens politik for samfundsansvar.

Danske Andelskassers Bank er en relationsbank og ønsker at være en bank for mange, men ikke den samme bank for alle. Banken rådgiver mennesker om drømme og tryghed i privatlivet og virkelyst i erhvervslivet, så det tilsammen gavner os alle. Banken har et mål om at bevæge sig mod vækst, hvor fire strategiske hjørneflage kridter banen op. Vækst kommer ikke af sig selv, det er en investering, der kræver stor indsats og fokus.

Ligesom bæredygtighed var et væsentligt fokusområde i banken i 2020, er det fortsat i 2021. Banken har fokus på at bidrage til bæredygtig finans, og der tages initiativer til områder, hvor banken kan medvirke til at reducere CO<sub>2</sub>-udledningen og bidrage til bæredygtig finans.

Banken spiller, som en del af finanssektoren, en vigtig rolle som accelerator for omstillingen mod en højere grad af bæredygtighed. Derfor vil Danske Andelskassers Bank i 2021 fortsat have fokus på arbejdet inden for de tre områder Environment, Social, Governance (ESG).

## 2. Bankens forretningsmodel

### MISSION

"Vi tager ansvar for en bæredygtig udvikling sammen med vores kunder og de samfund, vi er en del af."

Med vores mission mener vi som bank, at:

Vi tager ansvar og engagerer os – både direkte i det enkelte kundeforhold og i de lokalsamfund, der udgør vores markedsområde.

Gennem engagement i det enkelte kundeforhold skaber vi nære og langvarige kunderelationer uanset geografi. Kunderne oplever dygtig rådgivning, der er til at forstå, og som er tilpasset den enkelte kunde samt de forskellige livsfasers muligheder og udfordringer.

Gennem vores engagement i lokalsamfundene skaber vi værdi i kraft af vores særlige viden om områderne og særlige interesse for at bidrage til en langsigtet og bæredygtig udvikling i disse områder – til gavn for kunder, medarbejdere og lokalsamfund og dermed til gavn for aktionærerne og banken som en effektiv og sund forretning.

Vi tager samfundsansvar på os og vil gerne indgå i et aktivt samarbejde med kunder og andre interessenter – for vi tror på, at samarbejde er vejen frem.

### VISION

"Vi vil være det rigtige valg – gennem hele livet."

For vores kunder er vi det rigtige valg, fordi...

- vi sammen med kunderne sætter os grundigt ind i deres situation og behov og tilbyder løsninger med høj faglig viden og forståelse, som skaber en tydelig merværdi og hjælper kunderne til at opnå deres mål.

For interessenterne i vores markedsområde er vi det rigtige valg, fordi...

- vi er nærværende og oprigtigt interesserede i at bidrage til en langsigtet positiv udvikling af vores udvalgte markedsområder og tager ansvar ved at indgå i konkrete aktiviteter og initiativer.

For vores medarbejdere er vi det rigtige valg, fordi...

- vi tilbyder rammerne for en attraktiv arbejdsplads, hvor personlige interesser og engagement kan udfoldes samtidig med, at vi understøtter medarbejdernes faglige udvikling. Derigennem oplever både kunder og medarbejdere en positiv forskel.

For vores aktionærer er vi det rigtige valg, fordi...

- vi kontinuerligt arbejder på at drive banken som en sund forretning, der skal give et konkurrencedygtigt afkast.

### VÆRDIER

Nogleordene i Danske Andelskassers Banks værdier er stabilitet, tillid, samarbejde og engagement, hvilket betyder:

- at bankens fundament skal være på plads med henblik på at skabe stabilitet
- at bankens relationer er langsigtede
- at banken er til at stole på i alle forhold
- at banken ønsker et tæt samarbejde med både kunder, aktionærer, samarbejdspartnere og medarbejdere indbyrdes, og at banken via sit engagement i sine medarbejdere engagerer sig i sine kunder og lokalområderne

Danske Andelskassers Bank er et dansk pengeinstitut, der er til stede såvel i mindre provinsbyer som i nogle af landets største byer. Alle steder, hvor Danske Andelskassers Bank er repræsenteret, tilstræber banken at understøtte områdets vækst og udvikling dels via værdiskabende rådgivning og dels via forskellige initiativer og aktiviteter.

Danske Andelskassers Banks opgave er at være en full-service bank med et konkurrencedygtigt rådgivningskoncept og konkurrencedygtige produkter. Dertil kommer et velfungerende filialnet, hovedkontor og specialistfunktioner, der kan servicere såvel privat- som erhvervs-kunder i bankens markedsområder med henblik på at opnå høj kundetilfredshed og en bæredygtig udvikling for kunderne og for banken.

Danske Andelskassers Bank er en relationsbank og ønsker at være en bank for mange, men ikke den samme bank for alle. Omdrejningspunktet for bankens relation til kunderne er individuel og relevant rådgivning. Den personlige rådgivning kombineres med et bredt udbud af selvbetjeningsløsninger og digitale platforme. Den digitale udvikling går stærkt, og det er til både kunder, aktionærer og bankens fordel, at der skabes gode løsninger, som letter hverdagens økonomiske opgaver.

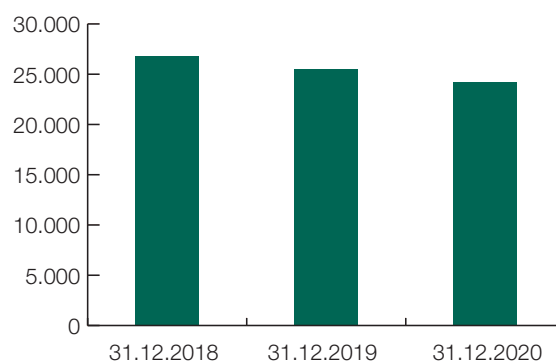
## Produkter

Danske Andelskassers Bank tilbyder både privat- og erhvervs-kunder alle de former for bankprodukter og bankforretninger, som måtte være relevante for kunderne, herunder udlån, indlån, valuta, investering, pension, leasing samt diverse selvbetjeningsløsninger.

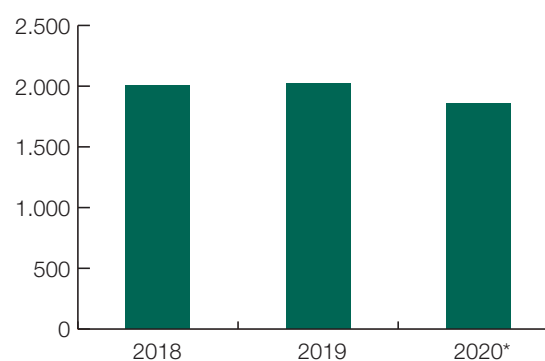
For at kunne dække alle kunders almindelige behov for finansielle forretninger og fungere som full-service pengeinstitut samarbejder banken med en række partnere omkring blandt andet realkredit-, forsikrings-, investerings-, pensions- og leasingprodukter. Banken tilbyder ovenstående produkter og forretninger baseret på den enkelte kundes økonomi og en deraf følgende kreditvurdering.

Partnerskabet og samarbejdet med andre specialister er en del af bankens fundament og afgørende for bankens udvikling. Banken er med disse samarbejder i stand til at tilbyde kunderne professionelle produkter og ydelser på højeste niveau.

## Antal aktionærer



## Tilmeldte til aktionærmøder



\*) Grundet COVID-19-smitterisikoen blev det sidste af de fire aktionærmøder i 2020 afholdt digitalt. Risikoen forventes også at have påvirket antal tilmeldte i 2020, ligesom afviklingen i 2021 forventlig også vil blive ændret som følge af COVID-19.

## Demokratisk struktur

Principperne om aktivt ejerskab er stadig en del af Danske Andelskassers Banks kultur, som det tidligere var det i andelskasserne. I forbindelse med omdannelsen fra selvstændige andelskasser og sammenlægningen til én børsnoteret bank i 2011 var det således vigtigt for os at bevare disse elementer, og det er vores vurdering, at dette lykkedes og til stadighed lykkes.

Alle Danske Andelskassers Banks cirka 24.000 aktionærer har lige adgang til information om banken, ligesom alle aktionærer har fri og lige adgang til eksempelvis at deltage i bankens generalforsamling samt til at stemme og tale her.

Samtidig afholder vi aktionærmøder efter offentliggørelse af bankens årsrapport og inden afholdelse af den ordinære generalforsamling, hvor alle aktionærer har mulighed for at deltage. Der er mulighed for at få uddybende

information fra banken, og der er mulighed for at give sine egne holdninger eller undren til kende. I 2020 blev aktionærmøderne præget af COVID-19. Der blev afviklet tre møder, hvor der var fokus på restriktioner og forholdsregler, mens det sidste møde blev afviklet digitalt. Cirka 1.500 aktionærer deltog i de tre møder i 2020, mens alle kunne se den optagede video fra det digitale møde.

I 2021 vil aktionærmøderne formentlig blive afviklet digitalt af hensyn til restriktionerne som følge af COVID-19.

Som aktionær har man endvidere mulighed for at opstille kandidater til Danske Andelskassers Banks bestyrelse\* eller til et af bankens seks aktionærråd – et for hver af bankens seks regioner – ligesom man har mulighed for selv at stille op til disse organer. Hvor bestyrelsen har det overordnede ansvar for banken, fungerer aktionærråd som bankens ”ører og mund” i lokalområderne.

## Interessenter

Danske Andelskassers Banks forretningsmodel realiseres gennem en lang række interessenter, og derfor er dialogen med disse en naturlig del af bankens virksomhed og interaktion på tværs af samfundet. Ved at

gå i dialog med interessenterne bliver banken bedre til at fokusere på de væsentligste emner inden for bæredygtighed og ansvarlighed, og dermed styrkes evnen til at adressere samfundsmæssige udfordringer.

Mange af bankens interessenter ønsker at blive informeret om, hvordan Danske Andelskassers Bank agerer, og om banken lever op til sine samfundsmæssige forpligtelser. Dialogen med disse interessenter er nogle gange formel og struktureret, og andre gange sker det på en mindre formel måde via det daglige arbejde.

Tabellen nedenfor giver et overblik over bankens interessenter samt eksempler på former for dialog, idet 2020 dog har påvirket bankens muligheder for dialog på samme måde som i resten af samfundet. Det har ikke været muligt at gennemføre fysiske møder og arrangementer, i samme omfang som tidligere og heller ikke det omfang, det ønskes som bank og samarbejdspartner. Det er dog lykkedes at gennemføre møder digitalt, hvilket i et vist omfang har fungeret optimalt og været en fordel i forhold til effektivitet og miljøbelastning. I nogle henseender ville det dog være mere optimalt, hvis arrangementerne var blevet afholdt med fysisk fremmøde.

Interessenter	Eksempler på dialogformer
Kunder	Online løsninger gennem netbank og mobile platforme Information på bankens hjemmeside og sociale medier Rådgivning direkte i bankens filialer og rådgivningscentre samt i kundens eget hjem eller egen virksomhed Måling af kundetilfredshed Kundearrangementer og gå hjem-møder
Ansatte	Løbende dialog med nærmeste leder samt medarbejder- og lederudviklingssamtaler Informationsmøder Samarbejde med faglige organisationer Ledermøder Information på bankens intranet
Samarbejdspartnere	Erfaringsudveksling gennem faglige netværk Løbende kontakt og forhandlinger Ad hoc-dialog om digitalisering og bæredygtighed
Aktionærer	Generalforsamling Aktionærråd og aktionærmøder Investormøder
Myndigheder	Dialog med kommunale, regionale og nationale myndigheder
Lokalsamfund	Andelskasseprisen og Sammen kan vi mere-priserne Uddelinger via Lokallånspuljen Støtte til lokale initiativer og lokale drivkræfter via sponsorater Økonomisk undervisning på gymnasier og folkeskoler Medlemskab af landsforeningen Balance Danmark (tidligere Danmark på Vippen)
Brancheparter	Medlemskab i relevante brancheforeninger og netværk
Interesseorganisationer	Drøftelse af centrale emner og tendenser
Medier/journalister	Løbende dialog med og interviews til medier

\* Ikke-aktionærer har ligeledes mulighed for at stille op til bankens bestyrelse



## 3. Forretning

Danske Andelskassers Bank er en rådgivnings- og relationsbank, hvis primære forretningsområde er at levere bankydelser til privatkunder samt til mindre og mellemstore erhvervs-kunder i bankens markedsområder. I Danske Andelskassers Bank bygger vi vores forretning på ansvarlighed, godt samarbejde og på engagement både i det enkelte kundeforhold og i de lokalsamfund, hvor vi er til stede. Vi tilstræber at give kompetent økonomisk rådgivning med udgangspunkt i kundernes behov, hvor den enkelte kunde vil opleve, at vi er mere end en bank. Kunderne skal opleve banken som relevant og værdiskabende med høj grad af tilgængelighed, samt hvor det gensidige samarbejde er bygget på langvarige relationer.

Danske Andelskassers Bank er en bank for mange, men ikke den samme bank for alle, da bankens kunder har forskellige behov, og derfor mener vi, at kunderne får mest ud af at blive behandlet forskelligt. Vi vil være en bank, der leverer det, som vores privatkunder har behov for, og som er med til at give dem trykthed i de forskellige livsfaser og situationer. Til bankens erhvervs-kunder vil vi tilbyde alle de ydelser og rådgivning, som understøtter virkelysten hos mindre og mellemstore virksomheder. Disse ydelser og rådgivning skal være til gavn for kunden, samfundet og banken.

Danske Andelskassers Bank er en bank med et solidt økonomisk fundament, hvilket giver plads og mulighed for at lave gode forretninger med både nye og bestående privat- og erhvervs-kunder. Danske Andelskassers Bank har flere strategiske samarbejdspartnere, som er med til at understøtte en værdiskabende rådgivning og sparring af den enkelte kunde og opfylde kundens behov - ikke kun inden for traditionelle bankydelser. Danske Andelskassers Bank er desuden leverandør af forskellige bankservices til andre finansielle virksomheder, hvor der ofte ses et værdimæssigt fællesskab i forhold til eksempelvis lokalområderne.

Det er vigtigt for Danske Andelskassers Bank at forblive en bank på egne præmisser og med stærke partnerskaber. Som tidligere nævnt har banken flere strategiske samarbejdspartnere. Det gælder områder, hvor vi ikke selv udbyder produkter. Her benytter vi os af samar-

bejdspartnere med speciale inden for finansielle ydelser såsom forsikring, pension, realkredit, investering, leasing samt forskellige specialprodukter. Da Danske Andelskassers Bank primært opererer i Danmark, er bankens leverandører som udgangspunkt ligeledes hjemmehørende i Danmark, og vi kan med tilfredshed konstatere, at mange af vores primære samarbejdspartnere, på samme måde som Danske Andelskassers Bank, er aktive og proaktive i forhold til samfundsansvar og deler mange af de samme værdier som os.

### Ansvarlig kreditgivning

Det største forretningsområde for Danske Andelskassers Bank er kreditgivning til privat- og erhvervs-kunder.

Grundet COVID-19-situationen i 2020 har efterspørgslen på lån, særligt fra erhvervs-kunderne, været på et relativt lavt niveau. På trods af dette har der været et fornuftigt aktivitetsniveau i bankens nuværende og nye markedsområder. Det har været vigtigt for banken at have en tæt dialog og relation med bankens kunder i en tid, hvor flere kunder kan have oplevet, at COVID-19 har påvirket dem personligt eller økonomisk. Det er væsentligt for banken altid at kunne tilbyde gode finansieringsløsninger for vores kunder og rådgive dem i både med- og modgang.

Det er afgørende for Danske Andelskassers Bank, at kreditgivning sker i overensstemmelse med god skik, at låntagning er i overensstemmelse med kundernes økonomi, og at kunderne selv kan forstå og gennemskue produkterne. I banken er der generelt fokus på, at der er faglig kvalitet i de forretninger, der laves med kunderne, samt at den til enhver tid gældende lovgivning efterleves.

### Ansvarlig investering

Et andet af Danske Andelskassers Banks større forretningsområder er investering. Det er bankens ansvar at sikre, at kundernes investeringer er hensigtsmæssige og matcher kundernes ønsker og risikoprofil samt giver det bedst mulige afkast i henhold til disse. Vi har også fokus på, at bankens væsentligste samarbejdspartnere inden for investeringsområdet tilbyder bæredygtige in-



vesteringer og løsninger. Ud over at håndtere kundernes investeringer har Danske Andelskassers Bank også egne investeringer, og vi fører en generelt forsigtig fondspolitik.

### Forebyggelse af hvidvask og terrorfinansiering

Danske Andelskassers Bank har gennem flere år arbejdet målrettet på at styrke forebyggelsen af, at banken bliver misbrugt af kriminelle kræfter. Overholdelse af hvidvasklovgivningen er en vigtig faktor i forhold til at løfte den betydelige samfundsmæssige opgave, som består i at forebygge og bekæmpe hvidvask og terrorfinansiering. Vi anser denne samfundsopgave som en forudsætning for vores bankdrift og har høj fokus herpå såvel i forretningen som i ledelsen.

Der er tale om en kompleks og ressourcekrævende opgave, som Danske Andelskassers Bank tager meget alvorligt. Banken afsætter betydelige ressourcer til be-

kæmpelse af hvidvask og terrorfinansiering både i filialnettet og i interne funktioner. Ressourceforbruget har de seneste år været stigende, idet bekæmpelse af hvidvask og terrorfinansiering samt overvågning sker med øget indsats og med fokus på at gøre det så effektivt og optimalt som muligt ved at anvende dertil udviklede systemmæssige løsninger. Samtidig kræver det ressourcer at være tæt på kunderne og at have indblik og forståelse i den enkeltes adfærd.

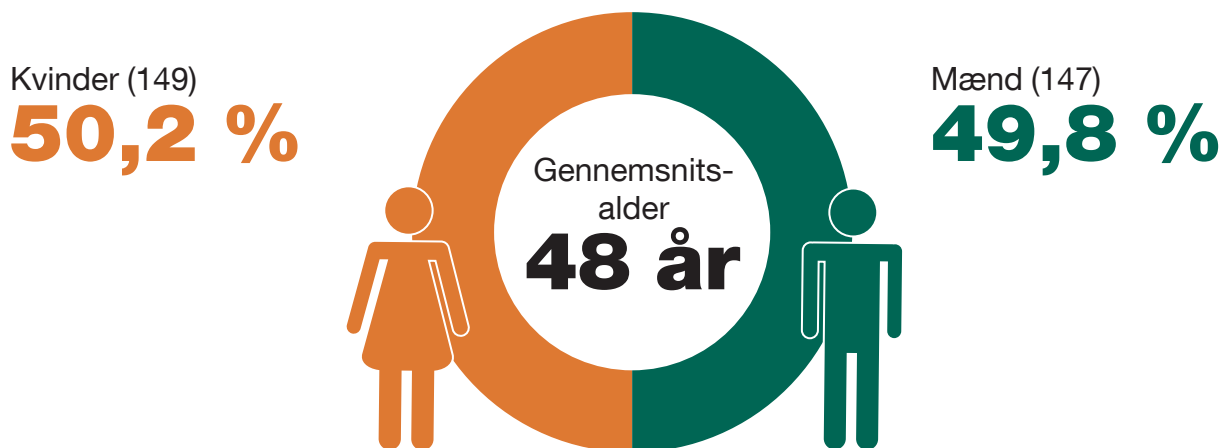
Samtlige medarbejdere i banken gennemgår løbende uddannelse i forståelse af hvidvask, og hvordan de skal agere. Banken følger lovgivningen og udviklingen tæt, hvilket blandt andet sker via en god dialog med de tilsynsførende myndigheder og branchens tiltag på området.

Banken har også fokus på at orientere bankens kunder omkring udviklingen på området, samt hvilke forholdsregler den enkelte kunde kan tage for at undgå blive misbrugt af kriminelle kræfter.

## 4. Medarbejdere

### Medarbejdere ultimo 2020

Antal medarbejdere: 296 omregnet til FTE (Full Time Employed)



### Statistik

I løbet af 2020 blev der ansat mange nye medarbejdere i banken, herunder en del yngre mennesker, der er kommet med nye og spændende kompetencer. Gennemsnitsalderen er faldet med et år siden 2019, hvilket er første gang i mange år, at gennemsnitsalderen falder. Gennemsnitsalderen er dog fortsat høj, og der må forventes et generationsskifte i banken, når de ældste medarbejdere går på efterløn eller pension. I årene fremover skal der arbejdes målrettet med at planlægge denne proces, så både kunder og ansatte vil opleve det som en positiv udvikling og proces.

I Danske Andelskassers Bank er der fokus på at være en bank, der bidrager til vækst og udvikling. Dette sker blandt andet ved åbning af nye filialer og etablering af Kompetencecentret m.m. Det giver samtidig mulighed for at ansætte yngre medarbejdere, så gennemsnitsalderen blandt medarbejderne vil falde.

### Generelt

Året 2020 har været præget af to ting for bankens medarbejdere. Ikke overraskende har den største været CO-

VID-19 og forebyggelse, tiltag og konsekvenser heraf. Den anden store ting har været vækst og koncentration omkring de nye filialer.

Året 2019 sluttede som beskrevet i sidste års rapport med åbning af det nye rådgivningscenter på Frederikskaj i København. Den har fået godt fat og med et oplagt hold af dygtige rådgivere er bankens eksisterende kunder i Københavnsområdet rykket tættere på deres bank. Samtidig er der kommet mange nye kunder til. De mange kunder tiltrækkes af bankens kompetencer, holdninger, rejse og historie. Det har været en god dørbåbner i mange hjem, at banken er dannet ud fra andels-tankegangen og har dybe rødder i landbruget. De dygtige rådgivere har via kunders netværk formået at sætte Andelskassen på Frederikskaj på "bankbykortet" over København.

Odense blev åbnet i første kvartal af 2020. Lige da COVID-19s første hjemsendelse blev en realitet slog rådgivningscentret dørene op for igen at lukke dem. Rådgivningen foregik som i de øvrige filialer via telefon eller via digitale møder i form af Skype. Det var en barsk start, men de er kommet godt i gang og har haft mange møder med nuværende og potentielle kunder.

Hen over året blev det til endnu to skud på stammen. Lyngby og Herning åbnede som satellitter med tilknytning til henholdsvis Frederikskaj og Ikast. Allerede i 2019 viste Koldby vejen ved at etablere en fremskudt bastion i Thisted. Succesen herfra skal gentages i de nævnte to byer. Dygtige rådgivere er ansat hvert sted, og med hjælp fra moderfilialen er de kommet fint fra start. Planen er, at der skal ansættes flere rådgivere, når kundedatabasen fordrer det.

2020 var også året, hvor en del rådgivningscentre skiftede beliggenhed. Rådgivningscentrene i henholdsvis Svendborg og Viborg skiftede til lokaler, der tilgodeser fremtidens krav til banklokaler med flere digitale møder, der placeres hvor og hvornår det passer den enkelte kunde. Andelskassen i Sønderborg flyttede til lokaler, der har en fantastisk udsigt.

Hen over foråret og sommeren blev filialen i Ringe og rådgivningscentret i Svendborg sammenlagt med Svendborg, som den fortsættende filial i nye og indbyggende lokaler. Med den forholdsvise korte afstand mellem de to filialer var det hensigtsmæssigt med en sammenlægning, og det giver samtidig bedre muligheder for at tiltrække og bevare gode kompetencer i medarbejderstaben.

## COVID-19

2020 vil blive husket af alle mennesker som året, hvor COVID-19 ændrede verden, og det bliver en begivenhed, der går over i historien.

For bankens medarbejdere har det betydet en ændret arbejdsform i forhold til kunder og kolleger. Ganske få dage før den store nedlukning lykkedes det at skaffe tilstrækkeligt IT-udstyr hos bankens leverandører, der muliggjorde, at næsten alle bankens ansatte kunne arbejde hjemmefra, da nedlukningen blev annonceret. Med et var dørene lukket, og mange blev sendt hjem. Dagligstuen blev forvandlet til arbejdsplads, og når stolen blev for hård at sidde på, blev sønnens gamerstol inddraget. Digitale møder i form af Skype blev et middel til at møde kunder og kolleger, så banken kunne holde forretningen gående samt opfylde en lille del af behovet for socialt samvær.

Banken nedsatte en beredskabsgruppe, der i starten mødtes på daglig basis for at lægge planer og melde ændringer ud. Der var skiftende medlemmer af gruppen afhængig af udfordringerne. Alle informationer om tiltag,

smitte, test, sygdomme og konsekvenser blev indhentet og diskuteret, inden det blev formidlet ud til bankens medarbejdere.

Hovedkontoret har ikke på noget tidspunkt været helt nedlukket. Banken har haft en afbalanceret holdning til hjemsendelse, hvor der naturligvis er taget behørigt hensyn til risici for medarbejdere og eksempelvis medarbejdere, der har sårbare i deres husstand eller nære familie.

Samfundssind blev et nyt begreb i bankens drøftelser, idet nedlukningen i banken i stort omfang ikke var drevet af forbud, men af anbefalinger. Dette har banken følt et ansvar for at bakke op om og herved være med til at hindre smitteudbredelse.

Nedlukning blev erstattet med delvis åbning hen over sommeren for igen at blive afløst af nedlukning op mod jul, og som stadig er effektiv i februar 2021.

Effekten af denne hjemsendelse og nedlukning har været øget fokus på IT-værktøjerne til kommunikation med kunder og kolleger. Det har sat en ny dagsorden for ledelsen af de enkelte afdelinger og filialer, da distanceledelse blev aktuelt. En disciplin, der kræver træning, træning og træning. I slutningen af 2019 og starten af 2020 introducerede banken nye ledelsesrytmer med 9-i-9 møder, 1 til 1 samtaler, afdelingsmøder og målopfyldelsessamtaler, hvilket med COVID-19-situationen blev mere aktuelt end før.

## Kompetencer

I slutningen af 2019 opstartede banken Kompetencecentret, hvor der er samlet en række specialister, der skal understøtte bankens rådgivere og hjælpe kunderne. Der er nu samlet specialister med kompetencer på forsikring, formue, pension, leasing, ejendomme, regnskabsanalyse med det formål at løfte det faglige niveau.

Certificeringer bruges efterhånden på mange områder. Det er vigtigt, at den enkelte rådgiver har de rette kompetencer for at rådgive bankens kunder. Alle certificeringer foregår digitalt, hvilket muliggør, at medarbejderne kan klare det, når det passer bedst med medarbejderens egne kalendere, og de har mulighed for at planlægge det ind i en travl hverdag. Uden de rette certificeringer bliver IT-adgangen lukket for den enkelte rådgiver på det pågældende område.

Kurser med fysisk tilstedeværelse var ikke-eksisterende i 2020. Mange kurser blev aflyst eller i bedste fald gennemført digitalt, hvilket er en ny måde at arbejde med læring på.

## Medarbejdere

På medarbejdersiden har banken i 2020 været koncentreret om at tiltrække dygtige kolleger på de stillinger, der var åbne ultimo 2019. Det har været omfattende dels at ansætte mange medarbejdere og dels at onboard dem, så de er kommet godt i gang. Denne proces har været udfordret af, at COVID-19 medførte, at vi ikke kunne mødes fysisk. Den fysiske kontakt er væsentlig både i ansættelsesproceduren og i opstartsfasen. Med fleksible løsninger er det lykket at få alle godt i gang.

Som nævnt i sidste års CSR-rapport blev kantine og rengøring på hovedkontoret outsourcet. Samtidig er der frokostordning i mange af rådgivningscentrene, da de er beliggende i kontorfællesskaber uden separat køkken. På hovedkontoret har det været vigtigt for banken, at de valgte virksomheder har stort fokus på miljø og brug af økologiske produkter. Der er ydet en stor indsats for, at affald bliver sorteret og dermed genbrugt efter alle regler og muligheder.

Maden er baseret på overvejende økologi, egen produktion og sund kost. Der er mad til alle smagsløg, og det har været en stor oplevelse at opleve denne ændring. Desværre medførte COVID-19-restriktionerne, at der skulle tages særligt hensyn til smitterisikoen, hvilket betyder, at kantinen har været lukket ned.

Rengøringen foregår som synlig rengøring med respekt for arbejdet, der bliver udført på de forskellige arbejdsstationer. Rengøringsprodukterne er miljøgodkendte, og der sker hele tiden en overvejelse i arbejdsprocesserne for at tilgodese miljøet mest muligt. Der har været behov for ekstra rengøring som følge af COVID-19.

I Danske Andelskassers Bank forsøger vi altid at stille nogle vilkår op for den enkelte medarbejder, som betyder, at det er spændende og udfordrende at komme på arbejde. Banken stiller såvel økonomi som frihed til rådighed, når en medarbejder ønsker at dygtiggøre sig på et relevant område. Ansættelsesvilkårene er afmålt og aftalt i forhold til kompetencer, erfaring, geografi og organisatorisk niveau. Personalegoderne er overvejende aftalt i overenskomsten mellem Finansforbundet og FA og øvrige goder ligger på niveau med sammenlignelige pengeinstitutter i markedsområdet.

EN KAN VI MERE-PRISEN | SAMMEN KAN VI MERE-PRISEN | SAMMEN KAN VI MERE-PRISEN | SAMMEN KAN VI MERE-PRISEN

# LANDSBYKLYNGE SIKRER LIVET I DET LILLE LANDSBYSAMFUND

Bedst mod West er navnet på en landsbyklynge, der blev dannet i 2018 og består af de fire små lokalsamfund Bork, Hemmet, Sdr. Vium og Lyne. Den er drevet af frivillige kræfter og har til formål at forbedre samarbejdet og sikre livet i det lille landsbysamfund.

Landsbyklyngen står blandt andet bag en hjemmeside, hvor alle i sognene kan se, hvad der sker i området, samt tiltaget "bydelsmødre" for nydanskere, der skal lære, hvordan de kan være rollemodeller for andre tilflyttere til området. Derudover der

en transportgruppe, en kommunikationsgruppe og flere andre særdeles aktive udvalg, der arbejder med hvert deres fokusområde. Alle med det fælles mål at skabe grobund for fællesskab i landsbyklyngen.

Bedst mod West er en værdig modtager af Sammen kan vi mere-prisen, og foreningen fortjener et stort skulderklap for en ihærdig indsats med at skabe sammenhæng og fællesskab for området og dets beboere, som kan være med til at løfte hele området.



## 5. Kunder

Siden banken blev grundlagt tilbage i 1915, har kunderne været i fokus i Danske Andelskassers Bank, og dermed er kundefokus helt naturligt et af de bærende elementer i banken.

Bankens overordnede strategi prioriterer og fastholder dette kundefokus som en del af forretningsmodellen, og det giver os et særligt ansvar for at sikre gode bæredygtige løsninger for kunderne. Vi betegner forholdet til kunderne som et partnerskab og en vigtig relation – også i forhold til rådgivningen.

Rådgivning er en af bankens primære varer, og den har naturligvis størst værdi, hvis den sker på et åbent og fyldestgørende grundlag. Det sikres gennem en personlig, individuel og værdibaseret tilgang til rådgivning og sparring med kunderne. Dette er ikke mindst relevant i en verden, hvor daglige ekspeditioner og serviceydelser i stigende grad digitaliseres og klares uden for bankens normale åbningstid på tidspunkter, hvor kunderne i fred og ro kan ordne tingene selv via mobil, tablet eller PC.

På kundemøderne ønsker vi at give kunder en god kundeoplevelse – det gælder, hvad enten der er tale om møder med privatkunder eller erhvervs-kunder. Derfor har vi fokus på altid at være forberedte til det enkelte kundemøde, uanset om det foregår traditionelt, digitalt eller via telefonen. Til kundemøderne arbejder vi ud fra en værdibaseret dagsorden.

Sammen med privatkunderne ser bankens rådgivere blandt andet på følgende:

- Hvad er vigtigt for kunden?
- Planlægning – hvad vil kunden gerne og hvornår?
- Den bagvedliggende økonomi og de muligheder og perspektiver, den giver.

Sammen med erhvervs-kunderne ser erhvervsrådgiverne blandt andet på:

- Hvordan kan vi hjælpe virksomhedsejerne med at give dem mest mulig tid til at drive deres forretning?

- Hvordan kan banken være sparringspartner for virksomheden?
- Hvordan ser virksomhedens styrker og svagheder ud?

### Bankens fokus i mødet med kunden

I Danske Andelskassers Bank arbejdes ud fra to overordnede målsætninger i mødet og relationen med kunden.

Kunderne skal have 5-stjernede kundeoplevelser i deres møder og relation med banken både, når der er tale om direkte eller indirekte kontakt med banken.

Fundamentet, for at kunderne har 5-stjernede kundeoplevelser, er, at bankens medarbejdere er finaleklar både internt, samt eksternt i mødet med kunderne - uanset om det er i en rådgivningssituation, eller det er digitalt via vores kommunikationskanaler.

Det betyder, at der løbende er fokus på at optimere kunderejsen ved at digitalisere og automatisere processer, så vi giver kunderne en god kundeoplevelse, der også er til gavn for samfundet, herunder særligt klimaet.

### Samfundsansvarlig kundekontakt

Som pengeinstitut har Danske Andelskassers Bank naturligvis et ganske særligt ansvar i forhold til sine kunder, da økonomien spiller en afgørende rolle for kundernes hverdag og muligheder på både kort og lang sigt. Det er Danske Andelskassers Banks generelle tilgang, at vi går aktivt ind i engagementer – også de engagementer, hvor der kan opleves vanskeligheder. Her tilstræber banken gennem handleplaner mv. at støtte en reetablering af en god økonomisk sundhedstilstand for kunderne.

Danske Andelskassers Bank har også et ansvar for, at bankens kunder kan være en aktiv del af deres lokalsamfund. Vi ser, at et aktivt erhvervsliv er fundamentet for et godt lokalsamfund med mange muligheder. Dette sker ved at være tæt på kunderne og yde kompetent sparring i forhold til kundernes planer samt ved at være en aktiv medspiller i lokalområderne.

Banken ønsker også at tage et ansvar over for de unge kunder i forhold til at give dem en forståelse for deres privatøkonomi. Derfor har vi et særligt koncept for rådgivningsmøder med unge kunder, når de fylder 18 år, samt når der efterfølgende sker ændringer i deres livsfase. Formålet er at give de unge en god start på deres økonomiske voksenliv, klæde dem på til at forstå de muligheder og udfordringer, de vil blive mødt af, samt at de får taget de rigtige økonomiske beslutninger, der passer til deres ønsker for livet.

I Danske Andelskassers Bank arbejder vi hele tiden med at forbedre og optimere kundernes oplevelse samt de produkter og ydelser, vi kan tilbyde bankens kunder. Derfor har vi gennem flere år suppleret den løbende dialog med kunderne ved at spørge ind til, hvordan vi som bank kan forbedre deres kundeoplevelse. Det betyder også, at banken løbende tilbyder nye produkter og

ydelser i samarbejde med vores samarbejdspartnere, der opfylder kundernes behov, og som understøtter det generelle fokus i samfundet. I 2020 har banken lanceret klima BOLIG til de kunder, der ønsker at energioptimere deres bolig. Vi har også lanceret bolig KLAR til kunder mellem 18-35 år, der ønsker at spare op til deres drømmebolig.

Digitale møder afholdes både internt med specialister og med kunderne. COVID-19 pandemien har været en drivkraft til for alvor at sætte gang i digitale møder. Digital inddragelse af specialister er med til, at banken når bredere ud til kunderne og giver bankens kunder en god og kompetent kundeoplevelse. Samtidig spares der en del ressourcer hos specialisterne og kunderne ved at de kan holde mødet fra hjemmekontoret eller arbejdspladsen, hvilket er til gavn for miljøet.

SEPRISEN | ANDELSKASSEPRISEN | ANDELSKASSEPRISEN | ANDELSKASSEPRISEN | ANDELSKASSEPRISEN | ANDELSKASSEPRISEN | ANDELSKASSEPRISEN



## ILDSJÆL GÅR TIL KAMP FOR SIN KLUB

Andelskassen uddeler på sine årlige aktionærmøder Andelskassepriser og Sammen kan vi mere-priser for at hylde frivilligt arbejde i lokalsamfundet. Der uddeles i alt 300.000 kr. til enkeltpersoner, grupper, foreninger eller virksomheder, der gør en forskel i deres lokalsamfund.

Vinderen af Andelskasseprisen i aktionærkreds Fyn er en vaskeægte ildsjæl, som gør en særlig forskel for Bokseklubben Rollo.

Christel er formand i klubben, der har medlemmer i aldersgruppen 7 år til 60+ år. Bokseklubben har stor succes - ikke kun på grund af sporten, men også den træning og disciplin, der er tilknyttet for at holde sig i form. I klubben er der mange gode oplevelser, og mange af udøverne formår nye relationer, hvilket danner grobund for et godt fællesskab på tværs af alder.

Dette skyldes ikke mindst Christel, der udover formandsposten også bruger mange frivillige kræfter i forbindelse med forårsfesten og juleafslutningen for hele familien. Hun lægger også en stor indsats under den årlige Fight Night i Svendborg, som vokser for hvert år, det afholdes, og er blevet et af landets største af sin art. Her vælger Christel at holde en uge fri fra sit arbejde for at koordinere og hjælpe med opførelsen af boksering, scener, borde, stole og i det hele taget gøre det, som mange betegner for en "rå sport", til et hyggeligt familiearrangement.

På trods af ganske få midler formår Christel at skabe stor opmærksomhed om klubben og gør et kæmpe stykke frivilligt arbejde for både børn og voksne. For det fortjener hun et stort skulderklap og Andelskasseprisen 2020.





## 6. Lokalsamfundet

### Lokalsamfund

Danske Andelskassers Banks værdier, historie og geografiske placering spiller en væsentlig rolle i forhold til bankens fokus på bæredygtig udvikling og vækst. For banken er det særligt vigtigt at kunne bidrage i de områder, hvor banken har filialer og rådgivningscentre. Her vil banken gerne støtte op om tiltag og aktiviteter, der skal medvirke til at skabe vækst og udvikling både på kort og længere sigt - uanset om det er i en af landets større byer eller i et mindre lokalsamfund.

Grundet COVID-19 er mange sociale tiltag og aktiviteter blevet udsat eller været afholdt digitalt på grund af smittefare og forsamlingsforbud. COVID-19 har derfor også haft indflydelse på Danske Andelskassers Banks samfundsmæssige bidrag til lokalsamfundene, og der er blevet nytænkt i filialerne og rådgivningscentrene, hvor der har været fokus på, hvordan banken kan hjælpe med at gøre en forskel for livet i lokalsamfundene.

Gennem bankens digitale kommunikationskanaler, herunder en central Facebook-side, 17 lokale Facebook-sider, LinkedIn, hjemmeside og nyhedsbreve kommer banken bredt ud med relevante budskaber. Her er der stort fokus på gode råd, vejledning og service, der gavner i lokalsamfundene, uanset om målgruppen er private borgere eller lokale virksomheder.

### Lokale tiltag, der gør en forskel

I de lokale filialer er der altid et stort fokus på at være aktive medspillere for at skabe liv, udvikling og vækst, der gavner borgerne i lokalsamfundet. Selvom pandemien har vanskeliggjort det sociale liv siden marts 2020, gør filialernes indsats en forskel.

I Andelskassen i Ikast støttede de op om det lokale gymnasiums musical for 6. år i træk. Banken købte alle billetter til en af forestillingerne og delte dem gratis ud. Musicalen er en årlig tradition, der blev afholdt i februar 2020, inden COVID-19 kom til Danmark, og banken kunne derfor bidrage til at skabe en god forbindelse mellem gymnasiet og mennesker, som ellers ikke har kontakt til skolen.

I Andelskassen i Varde bidrager de med gavekort til fødselsdags-kagemænd som en del af en julekurv, der er en lokal julehjælpepakke. Bag julekurven står den velgørende forening Varde, Giv det videre, som indsamler og donerer til værdigt trængende familier med børn og unge i huset. Mange familier har i 2020 anmodet om julehjælp, og der er stor lokal opbakning til julekurven. Det var vigtigt for Andelskassen i Varde at bidrage med noget, som også kunne komme familierne til gavn i løbet af året og ikke kun omkring jul. Med et gavekort til den lokale bager på en fødselsdags-kagemand kan også børnefødselsdagen blive noget særligt i udsatte familier.

I Andelskassen i Svendborg har de fokus på at kunne bidrage med andet og mere end økonomisk støtte. To af medarbejderne har været blandt de første i Danmark til at tage uddannelsen til økosystemfacilitator på Finanscentrets Uddannelsescenter. Som økosystemfacilitatorer er medarbejderne blevet styrket i, hvordan de identificerer muligheder for lokal vækst og har fået flere redskaber til, hvordan de indgår i nye – og eksisterende – stærke partnerskaber med lokale aktører. Alt sammen til fordel for lokalsamfundet.

### Til kamp mod cyberangreb og netsvindler

Cyberangreb er en stigende trussel for både private og erhvervsdrivende. Det er et område, man ikke kan lukke øjnene for, og Danske Andelskassers Bank har i løbet af 2020 lavet flere tiltag for at øge folks opmærksomhed på problemet.

I de lokale filialer i Koldby/Thisted, Svendborg og Sønderborg blev lokale erhvervsfolk inviteret til et hacker-event. Her skulle de lære mere om hackerens tankegang, lære typiske faresignaler at kende samt få gode råd til, hvordan de beskytter virksomheden bedst muligt. Men da COVID-19 umuliggjorde afholdelsen af eventet, blev Danske Andelskassers Bank i stedet afsender af et digitalt debatindlæg med samme tema, der blev bragt på finans.dk.



I løbet af 2020 har der i Danske Andelskassers Bank været konkret fokus på at informere især ældre kunder omkring netsvind. Det er sket pr. brev og som en personlig besked i netbanken. Samtidig har banken løbende kørt oplysningskampagner på sine 18 Facebooksider, på hjemmesiden og på LinkedIn – både over for private kunder og erhvervs-kunder. Med jævne mellemrum informeres bankens medarbejdere også om, hvordan man begår sig sikkert på nettet og sikrer, at deres digitale vaner er opdaterede. Det gavner både medarbejdere og kunder.

### Gode råd til selvstændigt erhvervsdrivende

2020 blev et markant anderledes år på mange måder, ikke mindst på aktivitetsniveauet. Mange aktiviteter måtte aflyses eller udsættes, men det gjorde det blot endnu vigtigere at komme ud med de rette budskaber og gode råd via digitale kanaler.

Erhverv+ er et tillæg i Jysk Fynske Mediers aviser i Sydjylland, Vestjylland, Østjylland og København og udkommer hver 14. dag. Andelskassen har i hver anden udgivelse en klumme med, hvor flere af bankens specialister er afsendere og skriver om emner som eksempelvis: pension, leasing, investering, forsikring, COVID-19-udfordringer, daglig drift, Brexit, IT-sikkerhed m.m.

Formålet med klummen er at give gode råd og levere budskaber, der kan medvirke til at gøre en forskel for selvstændigt erhvervsdrivende og hjælpe dem videre med deres virksomheder. På den måde sætter Andelskassen også en streg under, at vi er en erhvervsbank, og at banken har mange kompetente medarbejdere, der er interesserede i at hjælpe de danske virksomheder med gode råd og relevante erhvervsemner, som virksomhederne kan drage nytte af. Danske virksomheder er med til at holde hjulene i gang i de små lokalsamfund gennem arbejdspladser, sponsorater og fornyelser i lokalområdet m.m., og det understøtter Andelskassen blandt andet via klummen i Erhverv+.

### Lokallån

Danske Andelskassers Bank ønsker også på produkt-siden at udvise samfundsansvar og have produkter "med holdning". Det betyder, at banken på både privat- og erhvervs-siden tilbyder attraktive produkter, der ud over deres forretningsmæssige appel har et samfundsansvarligt sigte via initiativet "Lokallån – lån til lokal vækst".

Her er der følgende fokusområder:

- "Lokallån Bolig" til køb af sunde boliger i den lavere ende af prisskalaen. Disse boliger er typisk beliggen-

de uden for de større byer og kan i mange tilfælde ikke realkreditbelånes. Med et Lokallån Bolig kan boligen finansieres på fornuftige vilkår, der ofte kan konkurrere med prisen på en lejebolig.

- "Lokallån Førstegangskøbere", som henvender sig til dem, der er nye på boligmarkedet. Lånet har en attraktiv rentesats, der gør det muligt for førstegangskøbere at etablere sig på boligmarkedet. Unge købere på markedet er med til at på markedet er med til at sikre, at der holdes liv i bolighandelen også uden for de større byer. Banken har stor erfaring inden for boligrådgivning, og dette er også et væsentligt element i forbindelse med førstegangskøbere.
- "Lokallån Bil" tilbydes ligeledes på attraktive lånevilkår, der gør biludgiften mere overskuelig. Med et bil-lån i banken modtager kunden desuden en sammenhængende rådgivning omkring økonomien i relation til et bilkøb, hvilket resulterer i, at kunden får en mere robust helhedsløsning.

Banken giver for hvert Lokallån Bolig, Lokallån Førstegangskøbere og Lokallån Bil, der etableres, 1.000 kr. til lokale initiativer og aktiviteter, der kan være med til at styrke lokal vækst og udvikling. Dette sker i samarbejde med bankens lokale aktionærråd, der er med til at udpege de projekter, der har fortjent en økonomisk anerkendelse.

For at kunne komme i betragtning til at få et bidrag fra Lokallånspuljen skal modtagerens projekt eller tiltag opfylde mindst et af følgende kriterier:

- Det skal være med til at skabe lokal vækst og udvikling i bredere forstand
- Det skal være med til at styrke det lokale erhvervslivs muligheder og udvikling
- Det skal være med til at gøre lokalområdet til et mere attraktivt sted at bo
- Det skal styrke lokal bosætning
- Det skal styrke kreativitet, læring og innovation blandt børn og unge
- Det skal styrke talentudvikling

I 2020 blev der uddelt puljemidler til i alt 20 lokale formål, der lever op til disse kriterier.



## CAFÉ GRENÅ SKABER ET INKLUDERENDE OG MENNESKELIGT FÆLLESSKAB FOR FOLK PÅ SAMFUNDETS KANT

Café Grenå er en social café og et fristed, hvor mennesker kan få lov til bare at være. Caféen har eksisteret de seneste tre år og er en del af KFUM's sociale arbejde. Her er et særligt fokus på at skabe inkluderende og menneskelige fællesskaber, og dens primære opgave er at støtte, vise omsorg og styrke håbet for mennesker i vanskelige livssituationer og mennesker på samfundets kant.

Det glæder Andelskassen at kunne bidrage med midler fra lokallånspuljen til denne café, som har tilknyttet ca. 25 faste frivillige og en leder. Filialdirektør Lene Nielsen begrundet valget:

”Mange lokale har givet udtryk for, at der manglede et værested som Café Grenå. Caféen gør en stor forskel for borgere, der befinder sig i vanskelige livssituationer. De holder nogle gode arrangementer og laver aktivite-

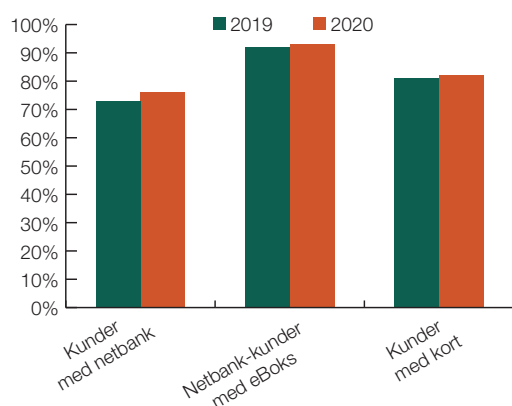
ter, så borgerne både kan få nogle hyggelige timer, men også hvor de kan udvikle deres kompetencer, de kan bruge til at komme videre i livet med,” fortæller Lene Nielsen.

I caféen serverer de varme måltider til billige penge, og der er mulighed for at udfolde sig kreativt eller hjælpe til i kolonihaven. Med tiden får caféens brugere gradvist mere ansvar og hjælper til med at holde caféen kørende, hvilket giver dem kompetencer og redskaber, de kan bruge til at komme videre med deres liv.

Det er altså en café, der i løbet af sin relativt korte levetid har formået at gøre en kæmpe forskel for en lang række mennesker ved at skabe et værdsat og velbesøgt samlingssted med mange tilbud til byens udsatte borgere, og der var derfor ingen tvivl om, at Café Grenaa skulle modtage midler fra lokallånspuljen.

## 7. Klima og miljø

### Digitalisering 2019/2020



### Digitalisering

Danske Andelskassers Bank er opmærksom på indsatser, der kan forbedre klima- og miljøproblemer. Banken ønsker at tage bevidste valg, der understøtter, at vi ser os som en samfundsmæssig aktør, der har et ansvar for at bidrage til en bæredygtig udvikling.

Klima- og miljøfokus er derfor en del af de strategiske indsatser for Danske Andelskassers Bank, og vi arbejder kontinuerligt med for eksempel digitalisering, automatisering og andre miljørigtige løsninger, der både nedbringer omkostningerne og bidrager til en positiv klimamæssig udvikling samt et reduceret træk på naturens ressourcer.

Det er vigtigt for os, at kunderne kontinuerligt får bedre kundeoplevelser. Dette er også tilfældet, når kundetilbuddene ændres i forbindelse med løsninger, der er bedre for klima og miljø.

Banken har særligt to områder som understøtter dette, nemlig digitale løsninger og partnerskaber. Disse to områder suppleres desuden af en række af øvrige valg af mere miljørigtige løsninger.

### Bedre kundeoplevelser gennem digitale løsninger og partnerskaber

Banken tilbyder mange forskellige digitale løsninger, og der er endvidere et stort fokus på den løbende udvikling og anvendelse af disse løsninger. De digitale løsninger giver kunderne en række fordele som tilgængelighed, enkelhed og hastighed, der betyder, at de er uafhængige af tid og sted i forhold til udførelse af forskellige typer af bankforretninger, betalinger m.v.

Disse muligheder og fordele giver på den ene side en bedre kundeoplevelse for vores kunder, og på den anden side effektiviseres de interne processer i banken.

I 2020 har de mest anvendte digitale løsninger været

- Netbank og Mobilbank til Privat og Erhverv
- E-Boks
- Digital signering
- Digital investeringsguide
- Digitale betalingsløsninger, som eksempelvis ApplePay, GarminPay, MobilPay, kontaktløse kort og Wallet
- NemId app
- Kundevedtatte "regneværktøjer" blandt på realkreditområdet i samarbejde med Totalkredit

Der er i løbet af året sket en videreudvikling på flere af de meste anvendte løsninger blandt andet med flere funktioner i netbank og en udvidelse af muligheder for digital underskrift for erhvervs-kunder.

Muligheden for at godkende og underskrive dokumenter digitalt er efterspurgt, og igen i år blev der godkendt og underskrevet langt over 100.000 dokumenter af bankens privatkunder. Tallet for bankens erhvervs-kunder er også i stærk vækst i takt med, at muligheder som digital signering er blevet udbygget i 2020.

Når kunderne kan underskrive dokumenter og bestille nye produkter digitalt eller bruge andre af de digitale løsninger, spares tid og penge for alle parter og ikke mindst papir, printerblæk samt brændstof til transport for kun-

der, der alternativt skulle ind i en filial eller et rådgivningscenter for at skrive under.

### Partnerskaber

En del af bankens strategi er etablering af partnerskaber. Det gælder både indgåelse af nye partnerskaber og udvidelse af bestående partnerskaber. Disse partnerskaber har blandt andet til formål at gøre banken til mere end en bank. Derudover styrker det tilgængelighed og kundeoplevelsen for vores kunder, men det er også relevant, når det drejer sig om klima og miljø.

I 2020 er samarbejdet med Nokas om kontanthåndtering udvidet på to områder. Samarbejdet omkring KONTANTEN er udvidet med flere pengeinstitutter, og der er nu kommet en endnu bedre dækning af pengeautomater landet over, som giver bankens kunder en endnu kortere vej til en pengeautomat. Derudover har vi etableret et samarbejde omkring kontanthåndtering og døgnboks, som giver bankens erhvervs kunder mulighed for at foretage døgnboksindbetalinger i hele landet, som derfor ofte har langt mindre transport.

Hertil kommer øvrige fordele, der er ved partnerskabet, i forhold til, at det samlede antal af pengeautomater kan reduceres, at brugen af de enkelte automater optimeres, det vil sige udnyttes bedre, og ikke mindst at serviceringen – for eksempel afhentning og påfyldning af kontanter – kan reduceres. Samlet giver ovennævnte en række reduktioner i energiforbrug og klimabelastning.

### Partnerskab om ladestanderne til elbiler og plug-in hybridbiler

Banken ønsker at speede op for den grønne omstilling ved at installere ladestanderne til elbiler og plug-in hybridbiler.

Derfor har banken i 2020 indgået et nyt og spændende samarbejde med Clever, som gør det muligt for kunder, samarbejdspartnere og medarbejdere at lade deres eldrevne biler på seks af bankens lokationer.

Eldrevne køretøjer kræver opladning, som er mere tidskrævende end traditionel tankning med diesel eller benzin. Med installationen af ladestanderne forventer banken at kunne understøtte udbredelsen ved at gøre det lettere at få ladet bilen. Det kan være, mens medarbejderne er på arbejde, eller kunder og samarbejdspartnere er til møder i banken. Det gør hverdagen nemmere og mere fleksibel, når bilejerne ikke skal bekymre sig om, hvor de kan få ladet deres bil.

Ladestanderne vil blive placeret let tilgængeligt på parkeringspladserne ved bankens hovedkontor i Hammershøj, landbrugscentret i Nordenskov samt ved bankens rådgivningscentre i Koldby, Ikast, Varde og Skjern, der alle er arbejdssteder, hvor banken ejer ejendommen.

Ladestanderne har en kapacitet på 22 kW AC med load balancering. Det betyder, at hvis der er to biler om én stander, vil der være 11 kW til hver bil. De fleste aktuelle bilmodeller aftager typisk max. 11 kW AC.

Det har været vigtigt at placere ladestanderne ved lokationer, hvor de kan være til størst mulig nytte for brugerne, samtidig med at der naturligvis skal være parkeringsforhold til det.

### IT-udstyr og samfundsansvar

Der er arbejdet med bankens IT-udstyr på flere fronter i forhold til klima og miljø.

Det betyder for eksempel, at banken tilstræber at udskifte gammelt udstyr med nyt og mindre energiforbrugende udstyr i den udstrækning, det er relevant.

Det samme gør sig også gældende ved indkøb af nyt udstyr og ved indretning af nye lokaler. Her anvendes computerskærme, der har et lavt energiforbrug og en lang holdbarhed, og nye arbejdspladser indrettes med to skærme, som betyder, at antallet af papirprint kan reduceres med deraf følgende mindre miljøbelastning.

I bankens nyetablerede satellitfilialer anvendes bærbare pc'ere, som kan bruges på flere lokationer inklusiv ude hos bankens kunder. Dette betyder, at det samlede behov for IT-udstyr reduceres.

Bankens brugte IT-udstyr leveres til virksomheder, som arbejder med genbrug og genanvendelse af brugt IT-udstyr. I den forbindelse har bankens blandt andet indgået en aftale med Huset Venture.

Huset Venture er en socialøkonomisk not-profit virksomhed, der har et socialt mål om at skabe arbejdspladser til mennesker med reduceret arbejdsevne. De stræber efter at skabe rum til alle på arbejdsmarkedet, og op mod 95 % af deres ansatte er flex- eller skånejobbere.



Aftalen med Huset Venture støtter dels deres socialøkonomiske virksomhed, men den tager også hånd om bankens brugte IT-udstyr med et miljømæssigt udgangspunkt. Det giver en dobbelt bæredygtig løsning. Miljømæssigt bæredygtig, fordi de genbruger elektronik eller sørger for, at det skrottes miljømæssigt korrekt. Socialt bæredygtig, fordi de skaber arbejdspladser til mennesker, der arbejder på trods af en reduceret arbejdsevne.

## Bankens hjemmeside og digital information

Det er ikke alene dokumenter, der gøres digitale, men også meget af det øvrige materiale, der tidligere er blevet trykt.

Det omfatter blandt andet markedsføringsmateriale og -kampagner, hvor der i stigende grad annonceres digitalt og via sociale medier. Der anvendes nyhedsbreve via mail og direkte beskeder via netbanken i stedet for udsendelse af fysiske breve til bankens kunder.

Mere digitale og miljørigtige løsninger er relevante for et bredt udsnit af bankens kunder. Et bevis på dette er, at banken tidligere har udsendt en papirjulekalender med skraberfelter samt et tilhørende brev pakket i et plasticomslag til de yngste kunder. Dette er nu omlagt til en ren digital julekalender, der kan tilgås via bankens hjemmeside i et format, som er tilpasset netop denne målgruppe.

På bankens hjemmeside er brochurer og diverse informationsmateriale tilgængeligt i digitale versioner. Dette materiale trykkes kun i de tilfælde, hvor de digitale løsninger ikke er anvendelige. Når der undtagelsesvis trykkes materiale, sker det i så begrænset et oplag som muligt. Denne udvikling forventes at fortsætte i de kommende år.

Størstedelen af Danske Andelskassers Banks kommunikation med sine aktionærer er digital, hvilket blandt andet betyder, at finansielle rapporter ikke bliver trykt, men udelukkende offentliggøres på bankens hjemmeside. Årsrapporten trykkes dog i et begrænset oplæg til forskellige relevante formål.

I de tilfælde, hvor banken vælger at trykke materiale, tilstræbes det, at der benyttes genbrugspapir eller lignende. Som hovedregel er papiret således mærket med Svanemærket, EMAS, ISO 14001, FSC og/eller Blomsten.

## Øget hjemmearbejde og flere online møder

I 2020 er omfanget af hjemmearbejde forøget ganske væsentligt på grund af restriktioner i relation til COVID-19.

De mange hjemmearbejdsdage har betydet, at bankens medarbejdere har sparet tusindvis af kørt kilometer hver eneste dag.

Der har været en stor opbakning fra bankens medarbejdere i forhold til IT-udstyr, når der arbejdes hjemmefra. Dels har mange medtaget udstyr i form af skærm, tastatur og mus fra deres normale arbejdsplads til hjemmearbejdspladsen, og dels har flere arbejdet via deres private pc'er.

Det har begrænset en alternativ ekstraordinær miljøbelastning, der ville være, hvis der skulle indkøbes dobbelt udstyr til alle medarbejdere. Udstyr, som efter pandemien, ville være overflødig.

En anden afledt effekt af COVID-19 restriktioner har været antallet af online kundemøder, som har været stærkt stigende i 2020. Her er der også en klar miljømæssig fordel, da transportbehovet reduceres.

De seneste års tendens med et øget antal interne møder og møder med samarbejdspartnere, der afholdes digitalt, er fortsat i 2020. Der er i 2020 kommet endnu større fokus på at anvende disse faciliteter, og de bruges også aktivt til undervisning og forskellige former for information.

I forhold til undervisning og certificering sker dette også i større udstrækning som e-learning, som giver et langt mindre transportbehov.

Samlet set betyder anvendelsen af de digitale kommunikationsformer, at bankens medarbejdere og bankens kunder sparer tid og ressourcer og ikke mindst brændstof til transport. Det er en udvikling, der vil være fokus på at fastholde på relevant niveau, når restriktionerne relateret til COVID-19 aftager.

## Ressourcebesparelse på opgaver

Danske Andelskassers Bank arbejder i stigende grad med automatisering og optimering af processer blandt andet ved anvendelse af robotteknologi.

Effektive og understøttende processer samt automatiserede opgaver via robotteknologi reducerer spild af ressourcer, dobbeltarbejde og fejl. Det betyder også en hurtigere servicering af kunderne.

### Printere og bankens bygninger

Banken arbejder med minimering af strømforbruget i bankens bygninger blandt andet ved en opdatering af belysningen, herunder anvendelse af energirigtige pærer.

Antallet af printere er minimeret, og banken anvender energirigtige modeller med mindre papir- og tonerforbrug.

Alle bankens printere er af typen Follow-Me, som sikrer optimal datasikkerhed og databeskyttelse, hvor printerne er forsynet med en funktion, der betyder, at bestilt print på en enkel måde kan fortrydes, ligesom medarbejderens print først udskrives ved aktivering af printeren.

Bestilt print, som ikke udskrives inden for en fastsat tidsfrist, slettes automatisk, således at overflødig print og dermed papir- og tonerforbrug kan undgås.

## 8. Respekt for menneskerettigheder

Menneskerettigheder kan defineres som en række fundamentale rettigheder, der er fastsat i såvel national lovgivning som internationale konventioner og omfatter blandt andet diskrimination, tvangsarbejde, børnearbejde, sundt og sikkert arbejdsmiljø samt arbejdstagerrettigheder og flere andre forhold.

Danske Andelskassers Bank behandler alle ens uanset national, social eller etnisk oprindelse, køn, alder, seksualorientering, politisk tilhørsforhold, religion og tro, handicap mv., og banken har i den forbindelse udarbejdet såvel en ligestillingspolitik som en politik for mangfoldighed. Ingen kunde eller medarbejder i Danske Andelskassers Bank må således på noget tidspunkt blive udsat for diskrimination, ligesom banken og dens medarbejdere til enhver tid skal respektere det enkelte individs menneskerettigheder.

Danske Andelskassers Bank opererer primært i Danmark, samarbejder med danske samarbejdspartnere og investerer i danske samarbejdspartnere. Det er derfor bankens vurdering, at der ikke har været behov for, at banken skulle gennemføre særskilte indsatser i forhold til overholdelse af menneskerettigheder i 2020.

Banken har ikke en særskilt politik for menneskerettigheder, men er naturligvis til stadighed opmærksom på området og betragter det som en naturlig del af dansk kultur og danske værdier at respektere og overholde menneskerettigheder og gældende lovgivning. Det er Danske Andelskassers Banks forventning, at det samme gør sig gældende for bankens underleverandører og samarbejdspartnere, og derfor har banken ikke prioriteret at afdække leverandørkæden bag egne leverandører.

## 9. Antikorruption og bestikkelse

Danske Andelskassers Bank vil ikke i nogen situation eller på noget niveau deltage i hverken korruption eller bestikkelse.

Idet Danske Andelskassers Bank udelukkende driver virksomhed i Danmark, hvor korruption som udgangspunkt kun opleves i begrænset omfang, er det vores vurdering, at banken ikke er voldsomt udsat for at komme i en situation, der involverer korruption eller bestikkelse.

Danske Andelskassers Bank har således ikke en særskilt politik for antikorruption og bestikkelse, men har naturligvis til stadighed stor opmærksomhed rettet mod området, og vi er bevidste om, at banken har enkelte kunder, der opererer i lande, hvor bestikkelse og korruption kan forekomme. I disse tilfælde bistår vi gerne kunderne med at overholde lovgivningen i forbindelse med deres virksomhed i de pågældende lande.



# 10. Samfundsansvar i 2021

Danske Andelskassers Bank har i mange år haft en mission, der afspejler et fokus på bæredygtighed: ”Vi tager ansvar for en bæredygtig udvikling sammen med vores kunder og de samfund, vi er en del af”.

I 2021 vil banken have fokus på at udfolde og beskrive bæredygtige initiativer, så det tydeliggøres for både bankens medarbejdere, kunder og aktionærer. Banken ønsker at leve op til sit samfundsansvar med udgangspunkt i bankens mission.

Banken har vedtaget en politik for bæredygtighed og igangsat et projekt, der skal varetage og udvikle initiativer relateret til bæredygtighed. Herunder vil der være fokus på at sikre bæredygtige investeringer samt bæredygtige produkter, hvor banken kan bidrage til at øge interessen herfor.

For at være bedst muligt rustet til dette er det vigtigt for Danske Andelskassers Bank at sikre en fortsat positiv udvikling af forretningen. Banken vil i den forbindelse videreføre en række nuværende tiltag såvel som iværksætte nye initiativer, så den i endnu højere grad kan imødekomme markedets og kundernes ønsker og behov samt tage sin del af ansvaret for en sund udvikling i bankens lokalområder.

Danske Andelskassers Bank i 2021 vil derudover have fokus på følgende:

I forhold til lokalsamfundet:

- at bevare og styrke den stærke lokale forankring gennem en tydelig lokal tilstedeværelse og en lang række aktiviteter i bankens filialer og rådgivningscentre
- at bidrage til at skabe lokal vækst og udvikling gennem mange forskellige initiativer – både kort- og langsigtede

I forhold til kunderne og miljøet:

- at opbygge nære relationer til nye kunder og styrke relationerne til nuværende kunder i form af solid rådgivning, godt samarbejde, enkle koncepter, konkurrencedygtige priser og et generelt stort engagement
- at udnytte de muligheder, som den øgede digitalisering og udviklingen af nye og forbedrede robotteknologier giver, så banken får frigjort endnu flere ressourcer til kundemøder og kundekontakt – og samtidig er med til at bidrage til en positiv klimamæssig udvikling med reduceret træk på naturens ressourcer
- at være en enkel bank med en rådgivning, som alle kan forstå samt have gennemskuelige produkter og koncepter
- at indgå nye strategiske partnerskaber med det formål at sikre en endnu bedre helhedsoplevelse for bankens kunder

I forhold til medarbejderne:

- at arbejde målrettet med optimering på de specifikke områder, hvor bankens medarbejdertilfredshedsundersøgelse viste, at der var plads til forbedringer
- at arbejde med at styrke den interne kultur, så alle kunder altid får en positiv oplevelse kendetegnet ved nærhed, relevans og høj kvalitet i deres møde med Danske Andelskassers Bank

Kort sagt tilstræber Danske Andelskassers Bank at agere som en ansvarlig, samfundsmæssig aktør ved at være mere end blot en bank. Målet er at skabe vedvarende værdi og gøre en forskel for kunder, aktionærer og lokalområder på mange forskellige parametre.